

# OPTIMALISASI HASIL PENGOLAHAN DATA INTEGRATED MEDIA PLAN SYSTEM (IMPLANS) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. CS MEDIA

## ABSTRAK

*Internship Project ini dilatarbelakangi oleh sulitnya menentukan strategi penempatan materi iklan pada media televisi, di dalam dunia media sering disebut Media Plan. Kekurangan yang umum terjadi yaitu waktu penyelesaian strategi yang lama dan kurang tepatnya data hasil strategi. Hal ini dapat mempengaruhi kepuasan bagi pengguna data strategi media plan tersebut yaitu pelanggan PT. CS Media. Integrated Media Plan System (IMPLANS) dibangun untuk membantu proses strategi media plan guna mempertahankan kepuasan pelanggan, namun masih perlu dilakukan pengkajian faktor faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah mengoptimalkan hasil pengolahan data IMPLANS terhadap kepuasan pelanggan. Metodologi yang digunakan pada penelitian ini adalah survei kuantitatif terhadap 17 pengguna IMPLANS dan klien PT.CS Media. Hasil kuesioner dianalisis menggunakan regresi linear berganda terhadap hipotesis pengaruh masing-masing variabel. Dilakukan pula beberapa uji validitas data untuk mendukung tingkat kepercayaan hasil survei. Hasil dari Internship Project ini terdapat 3 variabel e-ServQual yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan yaitu Responsif, Fleksibilitas dan Kemudahan Navigasi. Berdasarkan Internship Project ini didapatkan beberapa pengembangan sistem yang lebih optimal.*

**Kata Kunci; e-ServQual, Media Plan, Kepuasan pelanggan, IMPLANS.**

# OPTIMALIZATION DATA PROCESSING RESULT OF INTEGRATED MEDIA PLAN SYSTEM (IMPLANS) TO PT. CS MEDIA CUSTOMER SATISFACTION

## ABSTRACT

*This internship project is motivated by the difficulty of determining the strategic placement of advertising material on television, in the media world is often called the Media Plan. A common deficiency is the long turnaround time strategy and the strategy is less precise data. This can affect the user satisfaction data plan media strategy is the customer of PT. CS Media. Integrated Media Plan System (IMPLANS) was built to help the media strategy plan in order to maintain customer satisfaction, but it is still necessary to study the factors that can influence factors of customer satisfaction. The purpose of this study is to optimize the data processing of IMPLANS to customer satisfaction. The methodology used in this study is a quantitative 17 users and the client of PT. CS Media. The results of questionnaire were analyzed using multiple linear regression against the hypothesis of the influence of each variable. Also done some test data validity to support the level of confidence of the survey results. The results of this internship project, there are three e-ServQual variables significantly to customer satisfaction that is Responsiveness, Flexibility, and Ease of Navigation. Based on this internship project found some more optimal system development.*

*Key Word; e-ServQual, Media Plan, Customer satisfaction, IMPLANS.*